

**PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN WILAYAH DI UPTD
DISDUKCAPIL KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU**

Oleh: Wilingga

Wilinggawila@gmail.com

Pembimbing: Dr. Zaili Rusli SD, M.Si

Program Studi Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H. R Soebrantas km 12,5 Simp Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Pekanbaru City implemented regional expansion in 2017. Through the Regional Regulation of Pekanbaru City Number 4 in 2016, there were 25 additional villages from seven sub-districts. One of the goals of regional expansion is to maximize public services for the community. The problem: first, The human resources owned by the UPTD are not optimal. Second, Facilities and infrastructure are poor. The purpose of this study was to analyze public services after the expansion of the area in Tampan District, Pekanbaru City. The location of this research is in Tampan District. Research uses theory (Makmur & Thoha, 2017) which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The results of this study indicate that the public has not been satisfied with the performance of public services after regional expansion. Inadequate facilities and infrastructure, a long processing time, many inappropriate service products. In addition, there are also uncomfortable seats, inadequate chairs provided. So people who are waiting in line don't get good comfort. The service officers at UPTD Tampan Subdistrict, Pekanbaru City have not been able to provide quality services for people who need public services. Plus, administrative staff are still lacking in good human resources.

Keywords: *Public Services, Regional Expansion, Regional Technical and Civil Registration Service Units.*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Negara Republik Indonesia merupakan Negara Kesatuan yang demokrasi. Demokrasi pada hakikatnya merupakan sistem pemerintahan yang dari rakyat oleh rakyat dan untuk rakyat. Salah satu wujud dari penerapan demokrasi di Indonesia saat ini adalah pemberian hak sekaligus wewenang otonomi dari pemerintah pusat pada pemerintah daerah, dalam hal ini penyelenggaraan pemerintah serta pembangunan yang ada di daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh. Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, diperlukan konsep pemekaran wilayah apabila wilayah tersebut sudah memenuhi syarat-syarat pemekaran.

Pemekaran adalah suatu dampak dari otonomi daerah. Dari perspektif nasional, wacana pemekaran wilayah dapat dilihat dari kepentingan politik, ekonomi dan sosial. Pemekaran kelurahan/desa pada dasarnya merupakan suatu proses pembagian wilayah kelurahan/desa menjadi lebih dari suatu wilayah atas dasar prakarsa masyarakat dengan memperhatikan asal-usul dan adat istiadat maupun sosial budaya masyarakat setempat. Kriteria pemekaran wilayah baik pemekaran daerah otonom, pemekaran kecamatan, kelurahan ataupun desa adalah sama. Yakni jumlah penduduk, luas wilayah sumber daya manusia, sumber daya ekonomi, kondisi sosial dan budaya serta sumber daya keuangan berdasarkan peraturan pemerintah.

Pemberian otonomi kepada daerah bertujuan memberi kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat terutama disektor pelayanan. Hakikat otonomi daerah merupakan kewajiban daerah untuk melancarkan jalannya

pembangunan sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan rakyat yang harus diterima dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab, selain itu tidak kalah pentingnya pemerintah daerah harus mampu menciptakan pelayanan yang maksimal. Maka dari itu asas desentralisasi memberikan otonomi yang seluas-luasnya dalam rangka agar pemerintah daerah mampu mengurus rumah tangganya sendiri dalam hal ini yang mana tertuang dalam peraturan daerah Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru melaksanakan pemekaran wilayah pada tahun 2017.

Diberlakukannya Undang-undang tentang pemerintah daerah semakin menegaskan bahwa pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan. Karena hakikat pemerintahan adalah pelayanan terhadap rakyat. Pemerintahan diadakan bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi adalah untuk melayani rakyat. Menjamin pelayanan yang prima dan maksimal dimana pelayanan dapat dengan mudah didapatkan oleh masyarakat maka dari itu pemekaran kelurahan baru ini tentunya akan sangat membantu dalam hal pelayanan administrasi. Peningkatan kepuasan publik atau penyediaan layanan untuk masyarakat di daerah adalah tujuan akhir dari desentralisasi penyelenggaraan pemerintahan.

Kebijakan pemekaran wilayah kecamatan dan kelurahan berimplikasi pada bidang pelayanan publik. Pemekaran wilayah memunculkan kecamatan dan/atau kelurahan baru dan penyesuaian hingga tingkat RT/RW pada wilayah lama menimbulkan kewajiban bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyelenggarakan penerbitan perubahan dokumen Pendaftaran Penduduk sebagaimana yang diatur dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Umumnya,

penduduk wilayah pemekaran baru akan mengurus penyesuaian alamat dokumen kependudukan, salah satunya Kartu Tanda Penduduk (KTP). Permohonan penyesuaian alamat KTP elektronik berpotensi menambah beban kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang hingga saat ini masih berkuat dengan antrean pencetakan KTP masyarakat. Kondisi ini menjadi tantangan karena pada saat yang bersamaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melayani permohonan dokumen kependudukan baru serta perubahan alamat yang diakibatkan oleh pemekaran wilayah.

Pemekaran wilayah seperti provinsi, kabupaten, kecamatan dan desa berdampak salah satunya data identitas seseorang. Masyarakat wajib mengubah identitas di Kartu Tanda Penduduk atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan wilayah. Karena itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat melayani pengurusan perubahan dokumen.

Hal ini mendasari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau buat kajian dampak pemekaran wilayah terhadap pelayanan publik bidang administrasi kependudukan yang rentan tindakan maladministrasi. Dalam laporan masyarakat misalnya, banyaknya masyarakat yang mengalami penundaan berlarut dari pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Padahal, pada hakikatnya pemekaran wilayah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau, yaitu:

1. M. Ridwan (2017)

Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru UPTD Tampan terkait membatasi pengguna layanan.

2. Indrawan Fahlimi (2019)

Keluhan terkait kesalahan penulisan identitas pada permohonan perubahan data Kartu Keluarga oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tampan.

3. Petra Halomoan Siahaan (2019)

Keberatan terkait belum diterbitkannya administrasi kependudukan berupa Kartu Keluarga, KTP (baru) dan Akta Nikah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (UPTD Kec. Tampan) yang dimohonkan Pelapor sejak 21 Februari 2019.

4. Khairul Sabri (2019)

Keberatan belum diterbitkannya KTP elektronik atas nama Khairul Sabri oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.

Kemudian, dari hasil wawancara peneliti, disebutkan juga bahwa masyarakat di Kelurahan Sialang Munggu mengalami paling banyak maladministrasi setelah pemekaran. Karena masyarakat disana termasuk paling banyak se Kelurahan di Kecamatan Tampan. Yaitu sebanyak 37478 Penduduk.

Dari data diatas hal ini menjadi penting, sebab kajian dari Agus Dwiyanto menunjukkan bahwa pelayanan publik pasca otonomi daerah ternyata tidak mengalami perubahan. Pelayanan publik sebelum dan sesudah otonomi daerah adalah sama saja. Berdasarkan fenomena yang dilihat penulis pun begitu. Dilihat dan ditinjau dari segi fasilitas pelayanan pada beberapa kelurahan yang baru dimekarkan di Kota Pekanbaru ini masih banyak kekurangannya. Sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Atas permasalahan yang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Wilayah di UPTD**

Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berusaha untuk mengemukakan permasalahan secara tegas dan jelas agar keseluruhan proses penelitian dapat terarah dan terfokus pada pokok masalah yang sebenarnya. Adapun permasalahan yang penulis ajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik pasca pemekaran wilayah di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan publik pasca pemekaran wilayah di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan publik pasca pemekaran wilayah di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan publik di UPTD Disdukcapil Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Diharapkan dapat mempermudah pelayanan publik pasca pemekaran wilayah di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
2. Dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut pihak yang terkait.
3. Mengurangi permasalahan yang mempersulit masyarakat yang berhubungan terhadap pelayanan publik pasca pemekaran wilayah di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

2. Konsep Teori

2.1 Pelayanan Publik

Hardiansyah (2011:11) mengemukakan, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa. Dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat 2 UU Nomor. 25/2009 dalam **Hardiansyah (2011 : 12)**, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kurniawan (2005 : 6) mengatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diciptakan.

Abidin (2010 : 102) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ketangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik menurut **(Pasolong 2007:128)** setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu proses secara fisik. Menurut **Boediono (2003:59)**, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau kelembagaan lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba, pelayanan publik dapat diartikan pula sebagai pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Adapun bentuk dari sifat penyelenggaraan pelayanan umum menurut **Boediono (2003 : 68-70)** meliputi:

1. Kesederhanaan yang mengandung arti mudah, lancar, tepat, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian yang berkaitan dengan:
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum,
 - b. Persyaratan pelayanan umum,
 - c. Unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab.
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum,
 - f. Hak dan kewajiban,
 - g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
5. Efisiensi, persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung

dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, selain itu mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan, yang artinya keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketepatan waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Menurut **Dwiyanto (2006:47-76)**, menegemukakan empat kriteria yang dapat digunakan untuk menilai birokrasi dalam pelayanan publik.

- a. Akuntabilitas publik, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders*.

- b. Responsivitas, yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

c. Orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik.

d. Efisiensi pelayanan, yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan.

Selain itu, ia juga mengemukakan pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi Publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap belum baik atau memuaskan.

Widodo (2001 : 270) mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelaya yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dnegan penyelesaian.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yang akan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana yang memadai.
6. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sinambela juga menyampaikan pendapatnya dalam (**Pasolong 2016:168**), Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selain itu, ia juga menyatakan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah atau birokrat haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Untuk mencapai kepuasan pelayanan itu dituntut kualitas prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dapat dilihat dari aspek apapun khususnya, suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, ekonomi dan lain sebagainya.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kemudian menurut **Sinambela (2006 : 5)** jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
- d. Estetika (*esthetics*)

Menurut **Hasibuan (2003 : 26)**, pelayanan adalah kegiatan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut **Tampubolon (2000 : 201)** berpendapat bahwa pelayanan masyarakat sebagai suatu kegiatan yang dilakukan sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Ia mengatakan bahwa pelayanan yang baik dapat dilihat dari:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang.

Kualitas pelayanan menurut Pasuraman (**Makmur & Thoha, 2017**) yaitu:

- a. Bukti Langsung (*tangible*)
- b. Kendala (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Empathy*)

Menurut **Dwiyanto (2008:136)** pelayanan publik merupakan produk birokrasi yang diterima oleh warga Negara maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian aktifitas dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negaranya. Pengguna yang dimaksud adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik. Seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin pengambilan air bawah tanah, air minum, listrik dan sebagainya.

Pelayanan publik yang juga merupakan bagian dari pelayanan pemerintahan, maka pemerintahan sebagai pengolah didorong untuk memperbaiki dirinya guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Menurut **Kotler** dalam **Wardiyanto (2010 : 69)**, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut **Gronroos** dan **Wardiyanto (2010 : 69)**, pelayanan

merupakan suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah pengguna layanan.

Sedangkan menurut **Staton** dalam **Suedi** dan **Wardiyanto (2010 : 69)**, pelayanan merupakan suatu aktifitas kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan konsumen pemakai.

Barata (2004 : 11) mengatakan bahwa proses memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat meliputi:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut **Barata (2004 : 11)** pelayanan yang baik mengandung empat unsur, yaitu:

1. Cepat, artinya pelayanan yang diberikan tepat waktu.

2. Tepat, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
3. Mudah, artinya pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan.
4. Transparan, artinya tidak ada yang harus ditutupi dalam pemberian pelayanan dan menuntut unsur keterbukaan.

Menurut **Dwiyanto** dalam **Ridwan (2009:83)**, bahwa pelayanan publik selama ini telah menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi langsung dengan pihak non pemerintah. Dalam ranah ini telah terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warga dan baik buruknya dalam pelayanan publik sangat dirasakan oleh masyarakat. Dalam hal ini membuktikan, jika terjadi perubahan signifikan dalam pelayanan publik dengan sendirinya manfaat dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance*.

2.1.2 Konsep Pemekaran

Dengan adanya otonomi daerah maka memungkinkan daerah untuk memajukan atau mensejahterakan desanya, salah satunya melalui pemekaran. Pemekaran adalah tindakan mengadakan desa baru dapat berupa penggabungan beberapa desa atau bagian desa yang bersanding atau pembentukan dari satu desa menjadi dua desa atau lebih atau pembentukan dari luar desa yang ada, pemisahan desa dari satu desa menjadi dua desa atau lebih dapat dilakukan setelah mencapai batas minimal lima tahun usia penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan peraturan pemerintah.

Esensi pemekaran adalah :

- a. Untuk memperpendek rentang kendali (span of control) antara

pengambil kebijakan dengan masyarakat.

- b. Untuk menciptakan pemerataan pembangunan.
- c. Kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2007 Pasal 6 didukung dengan adanya teori yang dikemukakan oleh Ratnawati mengenai pemekaran daerah. Syarat-syarat pembentukan daerah dan kriteria pemekaran adalah menyangkut kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, jumlah penduduk, luas daerah dan perimbangan-perimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi seperti keamanan dan ketertiban, ketersediaan sarana pemerintahan dan rentang kendali (Ratnawati, 2009 : 24).

Secara administrasi, pemekaran wilayah bertujuan untuk memberikan kemampuan anggota masyarakat untuk lebih mandiri dalam menata dan melaksanakan pemerintah di daerahnya. Harapan masyarakat untuk memekarkan wilayahnya secara administrasi adalah peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat.

Didalam peraturan daerah nomor 129 tahun 2000 tentang persyaratan pembentukan dan kriteria pemekaran, penghapusan dan penggabungan daerah pasal 2 menyebutkan bahwa pembentukan, pemekaran, penghapusan dan penggabungan daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui:

- a. Peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi.
- c. Percepatan pelaksanaan pembangunan perekonomian daerah.
- d. Percepatan pengelolaan potensi daerah.
- e. peningkatan keamanan ketertiban.
- f. peningkatan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah (pasal 2

peraturan pemerintah nomor 129 tahun 2000 tentang persyaratan pembentukan dan kriteria pemekaran, penghapusan dan penggabungan daerah).

3. Metode Penelitian

3.11 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Pemilihan lokasi penelitian ini karena Kecamatan Tampan merupakan kecamatan yang jumlah penduduknya 1164,844 jiwa, dan lebih banyak daripada kecamatan lain.

3.22 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan informan sebagai objek informasi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan pasca pemekaran wilayah di Kota Pekanbaru.

Informan adalah seseorang yang dalam penelitian menjadi narasumber untuk memberikan data atau orang yang akan memberikan keterangan. Mereka adalah orang-orang yang benar-benar mengetahui segala macam informasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *Purposive Sampling*. Metode ini adalah teknik penentuan sampling yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan sampling memiliki karakteristik yang dikehendaki.

Informan penelitian ini adalah :

1. Kepala UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan
2. Staf atau petugas layanan
3. Penerima layanan di UPTD Disdukcapil

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu ataupun perseorangan seperti hasil dari

wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

Yang merupakan data primer dalam penelitian ini adalah Kepala UPTD Tampan Kota Pekanbaru, Staff Pelayanan di UPTD Tampan Kota Pekanbaru, dan masyarakat yang terkena dampak pelayanan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer maupun dari pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut. Data ini juga adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan laporan yang ada kaitannya dengan masalah penelitian dan juga buku-buku yang berkenaan dengan penelitian ini. (Husein, 2011:42). Yang merupakan data sekunder dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian, data dari Kecamatan Tampan, aduan pelayanan dari Kecamatan Tampan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau beserta Peraturan Pemerintah maupun Peraturan Daerah.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung terhadap responden yang berhubungan dengan penelitian melalui daftar pertanyaan yang sesuai dengan permasalahan.

Pelaksanaannya juga dapat dilakukan secara langsung seperti memberikan

daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Wawancara penelitian ini dilakukan dari tanggal 21 April hingga 21 Juli 2019.

2. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti. Guna untuk mengetahui dampak pemekaran wilayah terhadap administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru. Observasi langsung, data yang didapat melalui observasi langsung terdiri dari pengamatan secara rinci tentang kegiatan, perilaku, tindakan orang-orang serta juga keseluruhan interaksi interpersonal dan segala hal yang dapat diamati. Observasi penelitian ini dilakukan dari tanggal 21 April sampai 21 Juli 2019.

3. Studi pustaka

Selain wawancara dan observasi, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik dokumentasi atau studi pustaka.

Intinya, dokumentasi atau studi pustaka adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data atau mengkaji literatur-literatur dan laporan-laporan yang berkaitan dengan judul penelitian.

3.5 Analisis Data

Analisa data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan persentasi dan digambarkan pula dalam bentuk kalimat terpisah menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Hal tersebut dilakukan agar data-data yang diperlukan terkumpul, selanjutnya penulis memisah-misahkan data menurut jenisnya kemudian dilakukan kegiatan yang dinamakan meneliti data, setelah itu barulah dianalisa dan membuat laporan hasil penelitian dalam bentuk uraian-uraian yang dilengkapi dengan tabel.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif yaitu menggambarkan teori

dengan kondisi objektif yang ditemui di lapangan dan dianalisa dengan teknik triangulasi data, yaitu informasi hasil wawancara yang digabungkan dengan data dan dapat digabung dengan pendapat peneliti sesuai hasil observasi di lapangan. Langkahnya adalah dengan mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian dianalisa dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu berupa pernyataan dan jawaban dan ditarik kesimpulan.

3. Hasil Penelitian

4.1 Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Wilayah di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Wilayah di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum dapat dikatakan optimal. Misalnya saja terlihat dari kondisi ruang tunggu yang disediakan oleh UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru tidak cukup menampung masyarakat yang membutuhkan layanan. Berdasarkan observasi penulis, tempat duduk yang disediakan di ruang tunggu hanya sebanyak 20 kursi. Akibatnya, saat penulis sedang melakukan observasi, masih banyak masyarakat yang mengantre sambil berdiri, selebihnya, menunggu diluar UPTD. Selain itu, kondisinya juga kurang bersih, terlihat sisa-sisa air karena cipratan hujan pada malam hari membuat kondisi ruangan menjadi lembab dan bau. Tak ketinggalan, kipas angin yang tersedia hanya satu buah, jadilah pengunjung yang sudah berdesakan, ikut kepanasan juga. Kondisi jadi tidak nyaman dan sangat mengganggu.

Selain itu, pelayanan publik dari sisi ketepatan waktu dan prosedur sangatlah tidak sesuai. Prosedur yang masih kurang jelas sangatlah meysusahkan masyarakat pengguna

layanan. Ditambah lagi, keluhan masyarakat yang merasa adanya diskriminasi oleh pegawai dalam melayani publik. Masyarakat merasa pegawai UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru tidak adil dalam memberikan pelayanan. Padahal seharusnya, dalam pelayanan publik tidak harus ada diskriminasi tanpa membedakan apapun. Baik ras, golongan, suku maupun agama. Petugas layanan harusnya tidak peduli dengan penampilan masyarakat maupun adanya hubungan kekeluargaan. Hendaknya semua pengguna layanan harusnya bdiberlakukan sama.

Melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dengan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Didalam keterampilan melayani, termasuk pula didalamnya adalah penguasaan didalam pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang yang profesional di bidang pelayanan publik. Seharunya, petugas layanan menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

4.2 Faktor-faktor yang Menghambat Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Wilayah di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

4.2.1 Faktor Internal

Masih kurangnya sarana prasarana menjadi penghambat pelayanan publik yang maksimal. Kondisi ruang tunggu yang masih lembab, bau dan jorok membuat masyarakat tidak betah berlama-lama berada didalam ruang tunggu. Selain itu, kipas angin dan kursi yang disediakan oleh pihak UPTD sangat terbatas. Sehingga masyarakat terpaksa mengantre sambil berdiri didalam bahkan diluar ruangan. Tak ketinggalan,

udara panas karena minimnya kipas angin membuat semuanya jadi gerah dan panas.

Selain itu, faktor sumber daya manusia juga masih kurang. Padahal ini sangatlah penting untuk penunjang pelayanan publik yang berkualitas. Jika SDM sudah rusak, akhirnya masyarakat jadi tidak puas. Misalnya jika masyarakat bertanya, jika SDM tidak dibekali dengan baik, maka respon pegawai akan banyak tidak tahunya. Oleh sebab itu, masyarakat jadi malas mengurus layanan. Selain itu SDM dalam penggunaan komputer dalam pemberian pelayanan publik harus juga ditingkatkan. Ini guna mempercepat layanan. Dengan adanya SDM yang ahli dalam bidang komputer, maka pendataan akan mudah dan rapi dilakukan.

4.2.2 Faktor Eksternal

pihak UPTD juga mengeluhkan ketidakpahaman masyarakat terkait standar operasional prosedur yang sudah dibuat. Sehingga pada saat kelengkapan syarat-syarat mereka diperiksa, masih banyak yang kurang diantara surat tersebut. Akhirnya petugas layanan menyuruh untuk melengkapi syarat yang menyebabkan masyarakat banyak mengeluh.

Dalam faktor eksternal juga berperan penting dalam pencapaian tujuan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Sehingga masyarakat bisa merasa puas atau layanan yang diberikan UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru karena faktor internal dan eksternal saling mempengaruhi untuk menciptakan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan harapan kita semua.

4. Kesimpulan

Dilihat dari *tangible, reliability, Responsiveness, Assurance and empathy* Pelayanan publik pasca pemekaran wilayah di UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan baik. Ini bisa dilihat dari kondisi tempat pelayanan publik yang belum memadai.

Dari kondisi ruang tunggu, jumlah loket bahkan sarana prasarana yang belum cukup untuk mengantisipasi membludaknya kepengurusan pelayanan publik pasca pemekaran wilayah di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Banyaknya keluhan dari masyarakat yang kecewa dengan pelayanan yang ada di UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ini tentu sangat mengganggu. Misalnya dari sarana pra sarana, kipas angin yang tidak mencukupi jumlahnya, jumlah kursi yang tak dapat menampung jumlah penerima layanan serta ruang tunggu yang tidak memadai juga sangat membuat kecewa.

Selain itu, sumber daya manusia yang melayani masyarakat juga belum dapat dikatakan kompeten. Masih banyak pegawai yang merespon lambat bahkan tidak tahu jika masyarakat bertanya. Ditambah lagi, masih juga banyak masyarakat yang kecewa akibat pelayanannya lama dan buruk.

5. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan publik pasca pemekaran wilayah di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, penulis mencoba memberi saran sebagai berikut:

1. Diharapkan agar UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dapat meningkatkan sumber daya manusia yang sudah ada. Misalnya memberikan pelatihan khusus bagaimana cara melayani masyarakat dengan baik, ramah dan sopan. Adanya pelatihan ini tentu dapat menunjang kinerja pegawai. Supaya kepuasan masyarakat terjamin dan kepercayaan masyarakat terhadap petugas layanan semakin tinggi. Selain itu, UPTD juga harus meningkatkan sarana prasarana. Misalnya dengan menambah kipas angin dan jumlah kursi. Tak terkecuali komputer untuk penunjang

- pelayanan yang lebih baik dan cepat. Kebersihan ruang tunggu juga sangat perlu dijaga. Sebab kebersihan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.
2. Pegawai UPTD diharapkan dapat menjaga komitmen dan dapat memberi jaminan atas kenyamanan pelayanan publik yang lebih baik. Serta tidak lagi adanya keluhan-keluhan dari masyarakat yang membutuhkan layanan. Pasca pemekaran wilayah, harusnya, UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, sebab esensi dari pemekaran wilayah salah satunya adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 2003. *Manajemen Pelayanan di Indonesia dan Aspek Administrasi*. Jakarta: Bina Aksara.
- Makmur & Thoah. (2017). *Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara*. Depok : Rajawali Pers.
- Mukarom, Zainal. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ridwan. 2004. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*.

- Sukaman, Oman. 2015. *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Jawa Timur: Intrans Publishing.
- Suryadi. (2016). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang : Refika Aditama.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri.

Jurnal :

- Abdul Hakim, 2017. *Analisis Dampak Pemekaran Daerah Ditinjau Dari Aspek Percepatan Pertumbuhan Ekonomi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Doali (2014). *Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Tona Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Sangihe*.

Dokumen:

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2007 tentang Otonomi Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pemekaran Kelurahan.